

交通投訴組二零零八年工作報告

二零零八年內接獲的投訴及建議的概況

在二零零八年，交通投訴組共接獲 19 308 宗有關運輸交通事宜的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 186 宗。個案總數與二零零七年的 20 190 宗相比，下跌 4.4%。交通投訴組過去五年內接獲的投訴及建議的分類載於附錄 1。在二零零八年接獲的個案分類如下：

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>增/減</u>
公共交通服務	15 402	15 352	-0.3%
交通情況	1 184	897	-24.2%
道路維修	318	291	-8.5%
法例執行	2 968	2 500	-15.8%
其他	318	268	-15.7%
合計	20 190	19 308	-4.4%

2. 在二零零八年，經電話提出的投訴及建議佔全年個案總數的 80%。其餘的個案(20%)則是投訴人利用電郵、傳真、信件或交通投訴組投訴表格提出的。

3. 年內，交通投訴組完成 19 568 宗個案(包括在上一年未解決的個案)的調查工作。當中 12 811 宗(65%)證實成立，而不成立個案則有 1 363 宗(7%)，其餘 5 394 宗(28%)則因證據不足而無法追查。這些個案的調查結果一覽表載於附錄 2。本組注意到：

- 個案成立的百分率由二零零七年的 69%降至二零零八年的 65%。有關政府部門/公共交通機構已就這些個案採取措施改善有關情況，又或正考慮如何解決問題；以及
- 無法追查的個案的百分率由二零零七年的 26%升至二零零八年的 28%。

4. 在二零零八年，有關的政府部門及機構共採納 211 項由市民提出的建議，以改善公共交通服務及交通情況。有關個案的概

要載於附錄 3。交通投訴組小組委員會主席已向提出這些建議而又有提供聯絡方法的人士發出謝函。

公共交通服務

5. 交通投訴組接獲的投訴及建議仍以涉及公共交通服務為主。在二零零八年，這些個案共有 15 352 宗，佔個案總數約 80%。當中純粹提出建議的共有 114 宗。這類個案的數目較二零零七年的 15 402 宗微跌 0.3%。有關的投訴及建議按交通工具分類如下：

<u>交通工具</u>	<u>2007</u>		<u>2008</u>		<u>增/減</u>	
專營巴士 (包括接駁巴士)	3 367	(2.33)	3 122	(2.20)	-7.3%	(-5.6%)
居民巴士服務	51	(0.77)	54	(0.78)	+5.9%	(+1.3%)
專線小巴	3 020	(5.90)	2 798	(5.31)	-7.4%	(-10.0%)
紅色小巴	609	(4.02)	450	(3.09)	-26.1%	(-23.1%)
的士	7 717	(19.16)	8 005	(20.21)	+3.7%	(+5.5%)
鐵路運輸	576	(0.37)	860	(0.56)	+49.3%	(+51.4%)
渡輪	62	(1.15)	63	(1.17)	+1.6%	(+1.7%)
合計	15 402		15 352		-0.3%	

(註：括號內是每百萬乘客人次計的投訴/建議的數字。)

按交通工具及投訴/建議性質分類的數字詳載於附錄 4。

專營巴士服務

6. 在二零零八年，有關專營巴士服務的個案共有 3 122 宗，即每百萬乘客人次計有 2.2 宗投訴/建議；與二零零七年的 3 367 宗個案及每百萬乘客人次計有 2.33 宗投訴/建議相比，分別下降 7.3% 及 5.6%。個案數目下跌，主要是涉及乘客服務和設施、駕駛行為不當以及員工行為和工作表現的投訴/建議減少所致。

7. 交通投訴組在二零零八年內接獲有關巴士車廂內播放視聽節目的投訴有所減少。在二零零八年，合共有 103 名投訴人提出 856

宗投訴，二零零七年則合共有 96 名投訴人提出 959 宗投訴。大部分投訴關於廣播音量。

8. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署一直與各巴士公司緊密合作，探討在合理和可行的情況下，平衡各類乘客的利益。為在巴士上提供令乘客普遍感到適意的環境，巴士公司已把廣播音量調校至與巴士周圍環境接近的聲量水平，並且使用壓縮器收窄音調的變化，以及把下層車尾部分劃設為靜音區，而下層亦只開啓一個揚聲器。

9. 運輸署一直有定期抽查裝有視聽廣播系統的巴士，以監察巴士上的廣播服務。該署並已提醒巴士公司，每當收到涉及個別巴士廣播音量的投訴時，即須盡快採取改善措施。運輸署會繼續密切監察乘客對播放視聽節目的反應，並會視乎情況需要，與巴士公司研究進一步的改善措施。為加強運輸署對專營巴士視聽廣播服務的規管，所有現正生效的巴士專營權均已增訂條款，規定專營巴士公司必須事先徵求該署批准，才可在巴士上安裝視聽廣播設備。

10. 有關專營巴士服務的 3 122 宗個案，按巴士公司分類的數字載於附錄 5。有關三間主要專營巴士公司的投訴及建議資料如下：

- 九龍巴士(一九三三)有限公司(九巴) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零七年的 1.85 宗減至二零零八年的 1.68 宗，減幅為 9.2%。二零零八年內接獲的 1 466 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(575 宗)、服務班次(304 宗)、駕駛行為不當(147 宗)以及員工行為和工作表現(147 宗)。
- 城巴有限公司(城巴)(第一類專營權) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零七年的 2.7 宗減至二零零八年的 2.55 宗，減幅為 5.6%。二零零八年內接獲的 356 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(110 宗)、服務班次(83 宗)以及駕駛行為不當(48 宗)。
- 新世界第一巴士服務有限公司(新巴) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零七年的 3.06 宗增至二零零八年的 3.36 宗，增幅為 9.8%。二零零八年內接獲的 397 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(154 宗)、服務班次(117 宗)以及員工行為和工作表現(35 宗)。

11. 有關九巴、城巴(第一類專營權)和新巴過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 6。

居民巴士服務

12. 居民巴士服務主要在繁忙時間提供服務，以助減輕市民對集體運輸工具的需求。這類服務屬專線服務，營辦商如擬修改服務細節，必須獲運輸署批准。

13. 在二零零八年，有關居民巴士服務的個案共有 54 宗，即每百萬乘客人次計有 0.78 宗投訴/建議；與二零零七年的 51 宗個案及每百萬乘客人次計有 0.77 宗投訴/建議相比，分別增加 5.9% 及 1.3%。該 54 宗個案的分類數字詳載於附錄 7。

14. 有關居民巴士服務過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 8。

公共小巴服務

15. 在二零零八年，有關公共小巴服務的個案共有 3 248 宗，即每百萬乘客人次計有 4.83 宗投訴/建議；與二零零七年的 3 629 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.47 宗投訴/建議相比，分別下跌 10.5% 及 11.7%。

專線小巴服務

16. 專線小巴須依照服務詳情表的規定，按指定的收費、路線及班次運作。運輸署負責監察營辦商的表現。

17. 在二零零八年，有關專線小巴服務的投訴/建議共有 2 798 宗，佔所有公共小巴個案的 86%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 5.31 宗；與二零零七年的 3 020 宗個案及每百萬乘客人次計有 5.9 宗投訴/建議相比，分別下跌 7.4% 及 10%。投訴及建議數目減少，主要是涉及駕駛行為不當、員工行為和工作表現以及班次的投訴減少所致。該 2 798 宗個案的分類數字詳載於附錄 9。

紅色小巴服務

18. 紅色小巴受《道路交通(公共服務車輛)規例》管制。
19. 在二零零八年，有關紅色小巴服務的投訴/建議共有 450 宗，佔所有公共小巴個案的 14%，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 3.09 宗；與二零零七年的 609 宗個案及每百萬乘客人次計有 4.02 宗投訴/建議相比，分別下跌 26.1% 及 23.1%。投訴及建議數目減少，主要是涉及駕駛行為不當以及員工行為和工作表現的投訴減少所致。該 450 宗個案的分類數字詳載於附錄 10。
20. 有關專線小巴及紅色小巴過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 11。
21. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署及由交通諮詢委員會(交諮會)委員詹志勇教授擔任主席的優質公共小巴服務事宜督導委員會，在二零零八年推行多項措施，以推動營辦商提供安全、優質及以客為本的公共小巴服務。這些措施包括：出版公共小巴通訊和《公共小巴服務標準》小冊子；為公共小巴司機開辦培訓課程和工作坊，以促進安全駕駛及顧客服務；以及定期與公共小巴商會舉行會議，以推廣優質小巴服務。
22. 二零零八年三月，運輸署聯同警方東九龍警區交通部及公共小巴業界推行“公共小巴道路安全駕駛試驗計劃”(“小巴安全駕駛計劃”)，以提高公共小巴司機安全駕駛的意識。鑑於業界和市民反應良好，上述計劃已在二零零八年十一月擴展至全港各區，為期一年。公共小巴車廂內現已張貼二十四小時運作的警察交通熱線，以便乘客就公共小巴司機的不當駕駛行為致電該熱線投訴。
23. 運輸署亦修訂了《道路交通(車輛構造及保養)規例》(第 374A 章)，訂明由二零零八年五月一日起，每部公共小巴必須裝配認可速度顯示器。任何人未經授權改動速度顯示器，或使用速度顯示器損壞的公共小巴，將會遭檢控。

的士服務

24. 在二零零八年，的士服務仍屬一項主要投訴項目。有關的士服務的個案共有 8 005 宗，佔涉及公共交通服務個案總數的 52%。每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 20.21 宗，在所有公共交通服務中是最高的；與二零零七年的 7 717 宗個案及每百萬乘客人次計有 19.16 宗投訴/建議相比，分別上升 3.7% 及 5.5%。個案數目上升的主要原因，是有關的士司機違規行爲(特別是涉及濫收車資、司機行爲和工作表現以及不採用最直接的路線)的投訴有所增加。該 8 005 宗個案的分類數字詳載於附錄 12。

25. 在接獲的 8 005 宗個案中，涉及的士司機違規行爲的個案有 7 638 宗(95%)。如投訴人願意出庭作證，交通投訴組會把這些個案轉交警方進一步調查。年內，共有 1 076 宗(14%)這類投訴轉介警方處理。在二零零八年，警方完成調查今年或去年轉介的 1 216 宗個案。調查結果的分類數字載於附錄 13。

26. 有關的士服務過去五年的投訴及建議的比較載於附錄 14。

27. 交通投訴組小組委員會得悉，運輸署及由交諮會委員潘榮輝先生擔任主席的優質的士服務督導委員會(督導委員會)已推行多項措施，以改善的士行業的服務水準。這些措施包括：推行英語及普通話自學計劃，以提高的士司機的語文能力；製作的士運作自學錄像課程；出版的士通訊；在機場、香港迪士尼樂園及落馬洲派發的士乘客資訊單張；在選定的士站設立電子資訊顯示屏及資訊板，為乘客提供最新的士服務資訊；向司機派發的士服務標準小冊子；以及在禁區設定的士上落客點和的士落客點，並暫時全面放寬繁忙時間和“上午七時至下午七時”禁止停車的限制，以方便的士提供點到點服務。此外，運輸署亦支持“馬路的事不容有失”24 小時免費的士失物熱線。

28. 由二零零一年起，運輸署與督導委員會合辦的士司機嘉許計劃，特地表揚行爲良好的的士司機。截至二零零八年年底，約有 5 500 位司機在計劃下受到嘉許。

29. 在二零零八年，運輸署與督導委員會協助香港旅遊發展局修訂和派發《香港旅遊翻譯手冊(的士司機專用)》的最新版本，藉此提升的士司機的語文技巧，從而為乘客提供更佳的服務，在二零零八年奧運會及殘疾人士奧運會馬術比賽於香港舉行期間，改善的士服務更為重要。當局亦已向的士司機派發《香港的士服務

指南》的新版本，協助新入行司機了解的士基本的路面運作和服務標準，以及讓在職司機重溫優質的士服務的要素。此外，運輸署繼續鼓勵在職的士司機參加技能提升計劃下的培訓課程，以期提升的士服務的質素。

鐵路服務

30. 在二零零八年，有關鐵路服務的個案共有 860 宗，以每百萬乘客人次計的投訴/建議數目是 0.56 宗；與二零零七年的 576 宗個案和每百萬乘客人次計有 0.37 宗投訴/建議相比，分別上升 49.3% 及 51.4%。投訴數字增加的主要原因，是有關港鐵列車上播放的視聽廣播節目（“新聞直線”）的投訴增加所致。在二零零八年，合共有 11 名投訴人提出 631 宗投訴，二零零七年則合共有 15 名投訴人提出 283 宗投訴。大部分投訴關於廣播音量。

31. “新聞直線”於二零零五年七月開始，在前九廣鐵路公司（前九鐵公司）列車播放。交通投訴組小組委員會得悉，在播放初期，政府曾將一些乘客對音量水平的意見轉達前九鐵公司，並要求該公司即時採取措施，把音量降至令乘客更感舒適的水平、改善廣播聲音“擴散”至靜音車廂和靜音區的問題、確保正常列車服務和緊急廣播不會受到影響，以及改進播音系統，以期盡量減低因背景噪音變化而令廣播音量出現的波動。

32. 交通投訴組小組委員會亦得悉，香港鐵路有限公司（港鐵公司）（以及前九鐵公司）積極實施下列措施，以改善“新聞直線”引起的聲浪問題：

- (a) 進行全面的音效測量，就列車車廂內的音量水平與車廂的環境噪音水平作對比；
- (b) 進行乘客滿意程度調查，蒐集乘客對廣播系統表現和效果的意見，包括廣播音量的大小；
- (c) 調校頭等車廂靜音區揚聲器的位置和方向，把聲音的傳播範圍局限於接近屏幕的地方；以及
- (d) 為免廣播聲音擴散至靜音車廂，關掉前後非靜音車廂鄰近的揚聲器。

33. 運輸署會繼續密切監察列車的服務水平、服務表現是否達到規定，以及列車服務受阻期間交通應變安排的成效，並在有需要時，與港鐵公司探討進一步的改善措施。

34. 有關鐵路服務的 860 宗個案，按鐵路公司分類的數字載於附錄 15。有關港鐵公司的投訴及建議資料如下：

- 港島線、觀塘線、荃灣線、東涌線、迪士尼線、將軍澳線及機場快線 – 二零零八年內接獲的 115 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(62 宗)、駕駛行為不當(10 宗)以及員工行為和工作表現(10 宗)。
- 東鐵線、西鐵線及馬鞍山線 – 二零零八年內接獲的 702 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(679 宗)。
- 輕鐵 – 二零零八年內接獲的 24 宗個案，主要涉及乘客服務和設施(12 宗)以及班次/載客量(5 宗)。

35. 有關港鐵公司過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 16。

渡輪服務

36. 在二零零八年，有關渡輪服務的個案共有 63 宗，即每百萬乘客人次計有 1.17 宗投訴/建議；與二零零七年的 62 宗個案和每百萬乘客人次計有 1.15 宗投訴/建議相比，分別微升 1.6%及 1.7%。

37. 有關渡輪服務的 63 宗個案，按渡輪公司分類的數字載於附錄 17。有關兩間主要渡輪公司的投訴及建議資料如下：

- 新世界第一渡輪服務有限公司(新渡輪) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零七年的 2.42 宗下降至二零零八年的 1.31 宗，減幅為 45.9%。二零零八年內接獲的 18 宗個案，主要涉及班次/載客量(5 宗)、乘客服務和設施(4 宗)以及清潔(3 宗)。
- 天星小輪有限公司(天星小輪) – 每百萬乘客人次計的投訴/建議數目，由二零零七年的 0.19 宗上升至二零零八年的 0.36 宗，增幅為 89.5%。二零零八年內

接獲的九宗個案，主要涉及員工行爲和工作表現(4宗)。

38. 有關新渡輪及天星小輪過去五年的投訴/建議的比較載於附錄 18。

交通及道路情況

39. 在二零零八年，交通投訴組共接獲 3 688 宗有關交通及道路情況的投訴及建議，當中純粹提出建議的共有 58 宗；與二零零七年的 4 470 宗投訴及建議相比，減少 17.5%。這些個案按類別及地區分類的數字分別詳載於附錄 19及附錄 20。

交通情況

40. 在二零零八年，交通投訴組共接獲 897 宗有關交通情況的投訴及建議，佔個案總數約 5%。與二零零七年的 1 184 宗相比，這類個案減少 24.2%。

41. 在接獲的 897 宗個案中，與交通擠塞有關的共有 484 宗(54%)；與二零零七年的 663 宗相比，減少 27%。二零零八年引致投訴交通擠塞的原因分類如下：

原因	<u>投訴數目</u>		
	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>增/減</u>
車輛阻塞	287	161	-43.9%
交通管理	210	154	-26.7%
道路工程	103	92	-10.7%
其他	63	77	+22.2%
合計	663	484	-27.0%

42. 在二零零八年，接獲較多有關交通擠塞投訴的地區如下：

<u>地區</u>	<u>投訴數目</u>		
	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>增/減</u>
油尖旺	84	75	-10.7%
中西區	103	65	-36.9%
灣仔	93	55	-40.9%
九龍城	41	39	-4.9%

43. 所有涉及交通擠塞的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、路政署及其他有關部門考慮及跟進。交通投訴組小組委員會得悉，二零零八年內運輸署已採取以下措施，以紓緩交通擠塞：

- (a) 策劃及實施臨時交通安排，盡量減低道路工程導致的擠塞；
- (b) 在交通擠塞黑點實施交通管理計劃；
- (c) 裝設新交通燈及調校現有交通燈號；
- (d) 實行交通改道，以增加流量；
- (e) 採取交通限制措施；
- (f) 重新劃定行車道及調整道路交界處的設計；
- (g) 建設新道路、完成主要道路改善工程、遷移或取消路旁泊車位、巴士站或的士站，以增加道路容車量；
- (h) 提供停車處，以方便上落客貨；以及
- (i) 舉辦宣傳運動，鼓勵司機自律，以減少車輛阻塞的情況。

44. 在二零零八年，投訴交通管理事宜(引致交通擠塞的除外)的投訴及建議共有 232 宗。這類個案涉及交通燈號時間分配、行車線安排及劃設禁區。與二零零七年的 255 宗比較，二零零八年的個案數目下降 9%。

45. 交通投訴組在二零零八年亦接獲 99 項增設交通標誌及設備的要求，較二零零七年的 126 宗下降 21.4%。

46. 此外，在二零零八年，有關泊車設施的投訴及建議共有 82 宗，較二零零七年的 140 宗下降 41.4%。

道路維修

47. 在二零零八年，交通投訴組共接獲 291 宗有關道路維修的投訴及建議，佔個案總數約 1%。與二零零七年的 318 宗比較，這類個案數目下降 8.5%。有關個案均已轉介路政署或其他有關部門，以便進行調查和採取改善措施。

法例執行

48. 在二零零八年，交通投訴組共接獲 2 500 宗有關法例執行的投訴，佔個案總數約 13%；與二零零七年的 2 968 宗相比，下降 15.8%。

49. 有關法例執行的投訴個案，主要涉及違例泊車及駕車人士/行人不遵守交通規則。所有投訴均已轉介警務處進一步調查。部分個案亦已轉介運輸署，由該署考慮應否採取適當措施(例如提供泊車設施或實行交通管理措施)以改善情況。

有關道路安全事宜的投訴及建議

50. 在二零零八年接獲的 19 308 宗投訴及建議中，3 602 宗 (19%)與道路安全的事宜有關。有關個案分類如下：

	<u>投訴/建議數目</u>
公共交通服務	1 980
交通管理	169
道路維修	187
法例執行	1 266
合計	<u>3 602</u>

51. 公共交通服務方面，投訴人關注到司機的駕駛行為不當、公共交通車輛造成阻塞以及其他事項(例如車輛狀況及車站位置)，可能危及乘客或其他道路使用者。

52. 交通管理方面，投訴人主要關注到交通標誌/設備/道路標記不足、視線受不同物件阻擋以及交通燈不足，可能導致交通意外。

53. 道路維修方面，投訴人主要關注到交通燈號失靈、路面破損以及道路工程施工地點的交通標誌/設備不足，可能導致交通意外。

54. 法例執行方面，有關違例泊車造成阻塞並對駕車人士和行人構成危險的投訴共有 530 宗，有關駕車人士/行人不遵守交通規則(例如衝紅燈/不讓路予行人、不遵從交通標誌/措施、停車等候過久造成阻塞及突然轉線)並對其他道路使用者構成危險的投訴則有 736 宗。

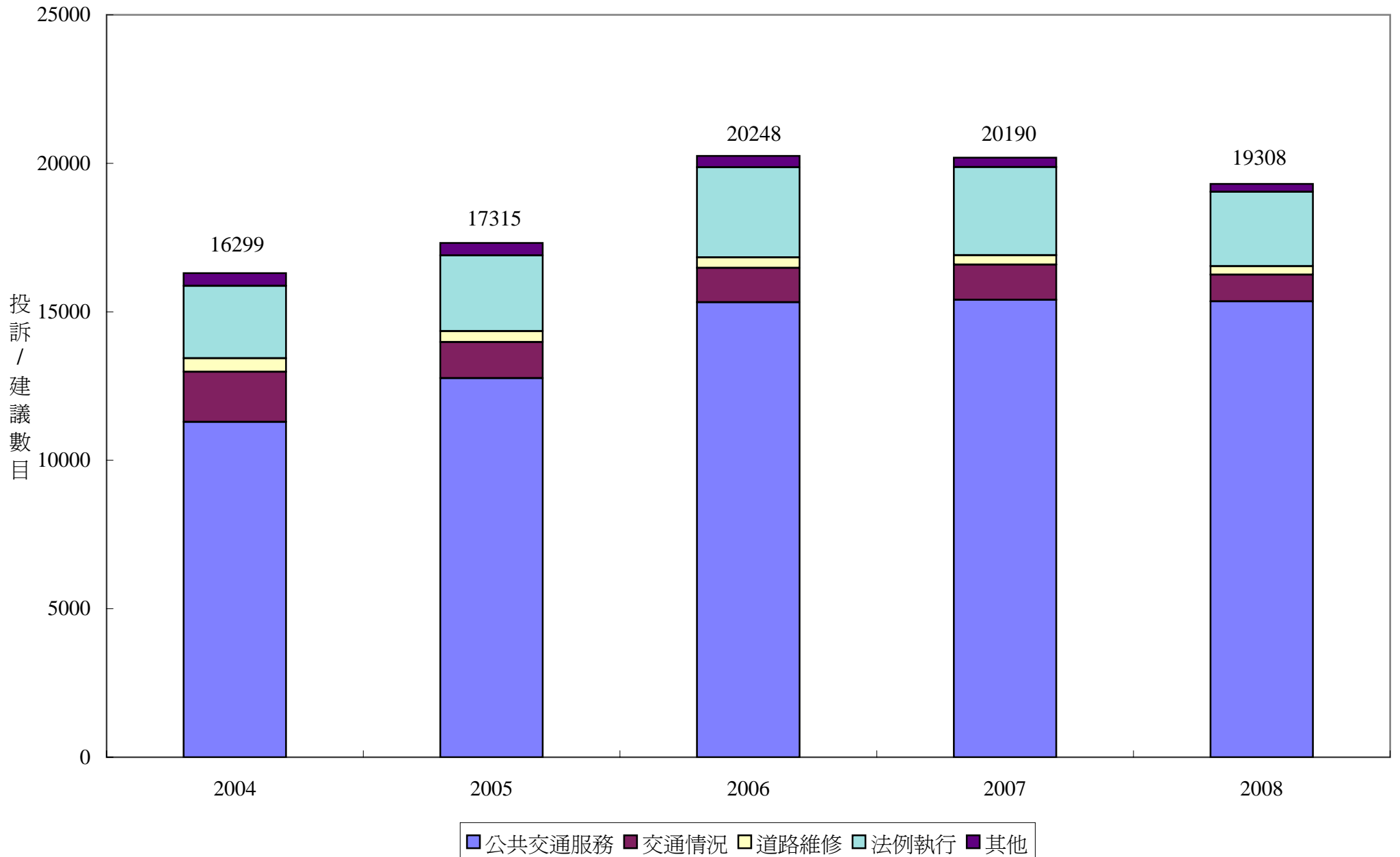
55. 有關道路安全事宜的投訴及建議，均已轉交運輸署、警務處、其他有關部門以或公共交通機構調查及跟進。相關各方均積極回應，並已採取或將會採取改善措施，盡量解決公眾關注的問題。

交通投訴組在二零零四至零八年間接獲的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2004</u>		<u>2005</u>		<u>2006</u>		<u>2007</u>		<u>2008</u>	
I. 公共交通服務										
(a) 服務質量	1 034	[65]	1 070	[52]	1 093	[46]	897	[69]	820	[69]
(b) 服務水準	9 374	[9]	10 868	[15]	13 497	[20]	13 863	[20]	13 932	[26]
(c) 一般性質	881	[14]	829	[11]	733	[9]	642	[19]	600	[19]
	11 289	[88]	12 767	[78]	15 323	[75]	15 402	[108]	15 352	[114]
II. 交通情況										
(a) 交通擠塞	928		623		595		663		484	
(b) 交通管理	389	[16]	307	[18]	287	[24]	255	[16]	232	[26]
(c) 增設交通標誌及設備	163	[7]	164	[13]	152	[23]	126	[15]	99	[19]
(d) 泊車設施	210	[38]	123	[20]	120	[10]	140	[29]	82	[8]
	1 690	[61]	1 217	[51]	1 154	[57]	1 184	[60]	897	[53]
III. 道路維修										
(a) 道路情況	203	[2]	183	[1]	185	[1]	167	[1]	129	[2]
(b) 交通標誌及設備	244		162		156		137		141	[2]
(c) 行車道標記	11		19		13		14		21	[1]
	458	[2]	364	[1]	354	[1]	318	[1]	291	[5]
IV. 法例執行										
(a) 違例泊車	1 190		1 185		1 464		1 492		1 418	
(b) 其他執法事宜	1 248		1 363		1 571	[1]	1 476		1 082	
	2 438		2 548		3 035	[1]	2 968		2 500	
V. 其他	424	[10]	419	[20]	382	[33]	318	[17]	268	[14]
合計	16 299	[161]	17 315	[150]	20 248	[167]	20 190	[186]	19 308	[186]

註：方括號內是年內接獲的純粹建議數目。個案總數已包括這些數目在內。

交通投訴組在二零零四至零八年間接獲的投訴及建議



投訴及建議的調查結果一覽表
(二零零八年一月至十二月)

投訴/建議性質	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
I. 公共交通服務					
(a) 服務質量	62	625	177	1	865
(b) 服務水準	3 776	4 247	808	5 081	13 912
(c) 一般性質	270	209	102	5	586
	4 108	5 081	1 087	5 087	15 363
II. 交通情況					
(a) 交通擠塞	141	353	16	4	514
(b) 交通管理	77	52	88	1	218
(c) 增設交通標誌及設備	60	13	49	1	123
(d) 泊車設施	28	25	33	-	86
	306	443	186	6	941
III. 道路維修					
(a) 道路情況	101	17	14	1	133
(b) 交通標誌及設備	60	45	21	2	128
(c) 行車道標記	15	-	6	-	21
	176	62	41	3	282
IV. 法例執行					
(a) 違例泊車	906	539	2	7	1 454
(b) 其他執法事宜	481	467	19	290	1 257
	1 387	1 006	21	297	2 711
V. 其他	121	121	28	1	271
合計	6 098 (31%)	6 713 (34%)	1 363 (7%)	5 394 (28%)	19 568 (100%)

圖例

- A1 - 成立的個案(行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案(需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

有關公共交通服務的
投訴及建議的調查結果一覽表
(二零零八年一月至十二月)

交通工具類別	調查結果				合計
	A1	A2	B	C	
九巴	766	517	147	12	1 442
城巴(第一類專營權)	135	131	60	11	337
城巴(第二類專營權)	31	40	9	-	80
新巴	171	156	54	4	385
新大嶼山巴士	22	17	9	-	48
龍運巴士	14	22	7	1	44
過海隧巴	328	246	83	5	662
港鐵接駁巴士	20	23	8	-	51
居民巴士服務	21	24	6	2	53
專線小巴	1 944	974	104	82	3 104
紅色小巴	349	52	22	53	476
的士	190	2 744	22	4 753	7 709
港鐵(不包括輕鐵)	79	83	537	164	863
港鐵(輕鐵)	9	11	6	-	26
電車	12	1	3	-	16
山頂纜車	1	3	1	-	5
新渡輪	7	14	3	-	24
天星小輪	4	2	3	-	9
其他渡輪	5	21	3	-	29
合計	4 108 (27%)	5 081 (33%)	1 087 (7%)	5 087 (33%)	15 363 (100%)

圖例

- A1 - 成立的個案(行動已完成/已着手採取行動的個案)
- A2 - 成立的個案(需進一步考慮才採取行動的個案)
- B - 不成立的個案
- C - 無法追查的個案

有關當局在二零零八年採納的市民建議

I. 公共交通服務

港島區

- 在筲箕灣道增設一個專線小巴士站，以滿足乘客需求。
- 在薄扶林道增設一個巴士站，以滿足乘客需求。

九龍區

- 在啓祥道增設一個專線小巴士站，以滿足乘客需求。
- 遷移鯉魚門道一個專線小巴士站，以方便乘客。
- 在彌敦道及公主道的巴士站安裝候車欄杆，以方便候車乘客。
- 拆除尖沙咀東部及公主道的巴士總站/巴士站的欄杆，以方便乘客。
- 把分別在富山及彩虹的兩條巴士線的總站位置對調，以方便乘客。

新界區

- 重整青山公路一荃灣段的巴士站，以方便乘客。
- 把壽富街一個的士落客處改爲的士上落客處，以方便乘客。
- 在屯門鄉事會路一個巴士站加設上蓋，以方便乘客。
- 遷移港鐵坑口站的交通標誌，以更清楚顯示的士站的位置。
- 在港鐵東涌站外的士站安裝候車欄杆，以方便候車乘客。
- 在港鐵欣澳站月台加設座位，以方便乘客。

II. 交通管理

港島區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：軒尼詩道、永興街、民耀街、奧卑利街、德輔道中、小西灣道、干德道、淺水灣道、正街、堅尼地道、康樂廣場、般咸道、舊山頂道及民祥街。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：莊士敦道、英皇道、大坑道及電氣道。
- 調校薄扶林道的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。
- 在民耀街加設輔助交通燈，以方便駕車人士。
- 遷移駱克道的交通燈，以方便車輛轉彎。
- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：油街、夏慤道連接路、九如坊及鴨巴甸街。
- 在巴丙頓道加設交通標誌和道路標記，以提醒行人小心車輛，並提醒駕車人士小心駕駛。
- 在永樂街加設交通標誌，以提醒駕車人士“不准右轉”的限制。
- 遷移擺花街的交通標誌，以免駕車人士感到混淆。
- 遷移太古城道的交通標誌至較接近行人過路處的位置，以提醒駕車人士。
- 在以下地點加設“請勿停車”的道路標記，以防止車輛阻塞交通：駱克道、屈臣道及利眾街。
- 在域多利道加設道路標記，以提醒行人小心車輛。
- 在瑪麗醫院通往薄扶林道的出口加設“讓路”道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 在維園道加設道路標記，以指引駕車人士駛往適當的行車線。
- 在干諾道西加設目的地和行車線道路標記，以指引駕車人士。

- 把內告士打道的“只准向前駛或左轉”箭咀道路標記改為“只准向前駛”，以改善道路安全。
- 在干德道加設道路標記和交通標誌，以提醒駕車人士慢駛。
- 在干諾道西加設雙白線，以管制車輛切線。
- 在雅賓利道加設雙白線，以改善道路安全。
- 在七姊妹道與琴行街交界處安裝欄杆，以防止行人亂過馬路。
- 在田灣海旁道安裝欄杆，以防止車輛在行人路違例停泊。
- 在紅棉路加設交通圓柱筒，以改善道路安全。
- 在愛秩序灣道加設具備音頻信號的燈號控制行人過路處，以方便行人。
- 把大坑道的旅遊巴士泊車位，改為上落客貨區，以方便駕車人士。
- 在田灣山道加設旅遊巴士泊車位，以方便旅遊巴士司機。
- 取消留仙街一個泊車位，並在該處鋪設行人路和安裝欄杆，以方便行人和改善道路安全。
- 取消雲地利道一個泊車位，以防止車輛阻塞交通。
- 遷移白建時道的專線小巴士站，以改善駕車人士的視線。
- 擴闊香港仔隧道入口的巴士停車處，以紓緩交通擠塞。
- 收窄英皇道交界處通往蜆殼街的引路，以改善駕車人士和行人的視線。

九龍區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：清水灣道、律倫街、龍翔道、利安道、佐敦道、臨興街、彌敦道、南昌街及聯合道。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：鯉魚門道、啓祥道、順利邨道、開源道及漆咸道南。
- 延長衛理道路口交通燈的綠燈相隔時間，以改善交通流量。

- 調校洗衣街及成業街的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。
- 遷移塘尾道的交通燈，以方便駕車人士。
- 加大旺角道交通燈的燈頭，以方便駕車人士。
- 在以下地點設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通：環海街、宏光道、新填地街、六合街、西邨路、達之路以及深圳街轉往南頭街的彎位路旁。
- 延長以下地點“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通：惠安街、元州街及亞皆老街。
- 在啓信道加設上落客貨區，並延長“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 放寬斧山道“禁止停車”限制區的有效時間，以方便的士乘客。
- 在偉發道設立“不准掉頭”限制，以改善道路安全。
- 在福佬村道及尖沙咀天星碼頭廣場加設“讓路”的交通標誌，以提醒駕車人士慢駛。
- 在英華街加設交通標誌，以提醒駕車人士前面有學校/兒童橫過馬路。
- 在長沙灣道及南昌街加設“不准右轉” / “不准掉頭”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在毓華街加設“不准左轉”交通標誌及“右轉”箭咀道路標記，以改善對駕車人士的指示。
- 遷移元州街的交通標誌，以方便行人。
- 在東九龍走廊及康莊道加設/修改方向標誌和目的地道路標記，以指引駕車人士。
- 修改連翔道的方向標誌，以指引駕車人士。
- 在宏開道及亞皆老街與天光道交界處加設黃格，以防止車輛阻塞交通。
- 在宏開道加設雙白線，以管制車輛切線。

- 把塘尾道及太子道西的“只准右轉”箭咀道路標記改爲“只准向前駛” / “只准向前駛或右轉”，以改善交通流量。
- 在紅磡渡輪碼頭公共運輸交匯處加設道路標記，以提醒駕車人士慢駛，並提醒行人小心車輛。
- 在漆咸道北加設虛實白線，以管制車輛切線。
- 調整高槐路的停車線，以改善駕車人士的視線。
- 在鴉蘭里安裝欄杆，以防止車輛在行人路違例停泊。
- 在紅磡渡輪碼頭外面安裝欄杆，以防止行人亂過馬路。
- 修改土瓜灣道的欄杆，以方便行人。
- 在太子道西加設鋼護柱，以防止違例泊車。
- 在鳳德道加設圓柱筒，以禁止車輛右轉。
- 在添福道及新山道加設斑馬線/燈號控制行人過路處，以方便行人。
- 在童軍徑加設行人過路處及擴闊行人路，以方便行人。
- 遷移白加士街的行人過路處，以改善道路安全。
- 在以下地點加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士：愛景街、啓仁街、南角道及太子道西。
- 把海棠路、玉蘭路及石竹路的私家車泊車位，改爲電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士。
- 在啓樂街加設旅遊巴士泊車位，以方便旅遊巴士司機。
- 擴闊丹桂路的行人路，並安裝欄杆，以改善道路安全。
- 收窄深旺道交界處通往埃華街的引路，以減低車輛的速度。
- 擴闊東京街西的安全島，以方便行人。
- 在西九龍走廊設置街道名牌，以方便駕車人士。

- 在中港碼頭的一個路拱鋪上防滑鋼沙，以改善道路安全。

新界區

- 延長以下地點交通燈的行車綠燈時間，以紓緩交通擠塞：梨木道、石排街、海皇路、屯義街、銀城街、百和路、屯興路、眾安街、城門道、萃雲路、鳴琴路、寶琳路、寶豐路、清水灣道、青衣西路、屯門公路、清曉路、青山公路一荃灣段及皇珠路。
- 延長以下地點交通燈的行人綠燈時間，以方便行人：車公廟路、朗屏路和青山公路一元朗段。
- 調整以下地點交通燈的行車綠燈時間，以改善道路安全：荔景山路、景荔徑及荔灣道。
- 調校宏達路及美田路的交通燈，使之互相配合，以改善交通流量。
- 延長青山公路一嶺南段交通燈的綠燈相隔時間，以改善道路安全。
- 修改以下地點交通燈的運作模式，以舒緩交通擠塞：天耀路、廣福道、南運路及百和路。
- 調校安明街交通燈燈號的調定值，以方便行人。
- 在和宜合道加設交通燈，以方便行人。
- 在灰窰角街設立“禁止停車”限制區，以防止車輛阻塞交通。
- 延長鄉事會街“禁止停車”限制區的有效時間，以防止車輛阻塞交通。
- 修改沙嘴道的“禁止停車”限制區，以便上落客貨。
- 在銀城街加設“不准掉頭”交通標誌，以提醒駕車人士。
- 在新田公路及大埔道一沙田段的支路加設交通標誌及道路標記，以提醒駕車人士前面有巴士專線。
- 遷移鞍駿街的交通標誌，並加設道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 把東涌巴士總站出口的“讓路”道路標記改為“停車”，以改善道路安全。
- 在銀城街加設道路標記和交通標誌，以提醒駕車人士前面有路彎和慢駛。

- 在西沙路加設道路標記，以提醒駕車人士慢駛。
- 修改長青公路的道路標記，以管制車輛切線。
- 在福亨村路及橫龍街加設“請勿停車”道路標記，以防止車輛阻塞交通。
- 在朗日路加設行車線道路標記，以改善對駕車人士的指示。
- 修改元朗安樂路的路標記，以改善道路安全。
- 調整建盛里的停車線，以改善道路安全。
- 取消朗日路的双白線，以方便長車轉彎。
- 取消朗和路與朗日路交界處的双白線，以方便駕車人士。
- 在古洞路及青山公路－藍地段安裝欄杆，以防止車輛在行人路及/或單車徑違例停泊。
- 在流浮山道安裝欄杆，以改善道路安全。
- 在梨木道及屏廈路安裝欄杆，以防止駕車人士駛上行人路。
- 修改鞍駿街的欄杆，以改善駕車人士和行人的視線。
- 在新和里及嶼南道加設鋼護柱，以防止車輛在行人路違例停泊。
- 在唐明街加設混凝土護柱及道路標記，以提醒行人注意進出停車場的車輛。
- 在西樓角路安全島加設安全島燈箱，以方便駕車人士。
- 在大河道加設燈號控制行人過路處，以改善道路安全。
- 在以下地點加設電單車泊車位，以方便駕駛電單車人士：天秀路、樂信徑及青揚街。
- 在怡成坊與崗背街交界的行人過路處鋪設凹凸紋警告路磚，以方便視障行人。
- 把關門口街的停車灣改為“停車等候會被檢控而不予警告”地帶，以防止車輛阻塞交通。

- 在寶順路與寶邑路交界處加設迴旋處，以改善道路安全。
- 擴闊清城路的行人路，以方便行人。
- 遷移川龍街的專線小巴士站，以便上落客貨。
- 禁止長度超過 12 米車輛由震寰路駛進建盛里，以改善道路安全。
- 在深港西部通道設置街道名牌，以方便駕車人士。

二零零八年有關公共交通服務的投訴及建議

投訴/建議性質	陸上交通工具												鐵路運輸					水路交通工具			合計 或 小計
	專營巴士								居民 巴士 服務	專線 小巴	紅色 小巴	的士	港鐵 1	港鐵 2	港鐵 3	電車	山頂 纜車	天星 小輪	其他 渡輪		
	城巴 (第一類 專營權)	城巴 (第二類 專營權)	新大嶼山 新巴	龍運 巴士	過海隧巴	港鐵 接駁巴士	九巴	九巴													
(A) 服務質量																					
(1) 班次/載客量	122	19	-	10	17	8	43	5	10	282	-	-	7	1	5	1	-	5	-	7	542
(2) 路線	66	13	7	14	2	4	14	-	1	35	-	-	4	1	-	-	-	1	-	-	162
(3) 服務時間	4	-	1	3	-	2	5	4	1	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33
(4) 設置車站	28	4	1	9	1	-	5	4	4	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	83
小計	220	36	9	36	20	14	67	13	16	356	-	-	11	2	5	1	-	6	-	8	820
(B) 服務水準																					
(1) 服務班次	304	83	32	117	5	13	168	18	6	525	-	-	8	2	3	-	-	1	1	7	1293
(2) 路線依循情況	6	1	-	1	1	-	2	1	-	116	-	1606	-	-	-	-	-	-	-	-	1734
(3) 駕駛行為不當	147	48	14	32	10	5	66	6	15	658	244	860	10	1	3	4	-	-	-	3	2126
(4) 員工(包括司機)行為及 工作表現	147	41	16	35	6	10	65	6	4	865	107	3689	10	9	1	4	1	1	4	1	5022
(5) 濫收車/船費	2	4	1	-	-	-	-	-	-	69	10	1483*	-	-	-	-	-	-	-	-	1569
(6) 清潔	1	4	-	1	2	-	12	1	1	10	1	2	-	-	-	-	-	3	-	1	39
(7) 車輛/船隻狀況	23	21	4	14	1	-	16	-	1	37	14	23	2	2	-	2	-	1	-	3	164
(8) 乘客服務及設施	575	110	11	154	6	5	238	9	1	73	5	30	62	679	12	1	3	4	2	5	1985#
小計	1205	312	78	354	31	33	567	41	28	2353	381	7693	92	693	19	11	4	10	7	20	13932
(C) 一般性質	41	8	2	7	1	5	20	2	10	89	69	312	12	7	-	3	-	2	2	8	600
今年合計	1466	356	89	397	52	52	654	56	54	2798	450	8005	115	702	24	15	4	18	9	36	15352
總數	(3122)								(11307)				(860)					(63)			
上年合計	1651	377	72	383	44	41	777	22	51	3020	609	7717	136	356	30	51	3	36	5	21	15402

港鐵 1：港鐵(港島線、觀塘線、荃灣線、東涌線、迪士尼線、將軍澳線及機場快線)

港鐵 2：港鐵(東鐵線、西鐵線及馬鞍山線)

港鐵 3：港鐵(輕鐵)

*包括有關的士咪錶的違規行為

包括由 110 名投訴人提出的 1487 宗有關在公共交通車輛上播放視聽節目的投訴。

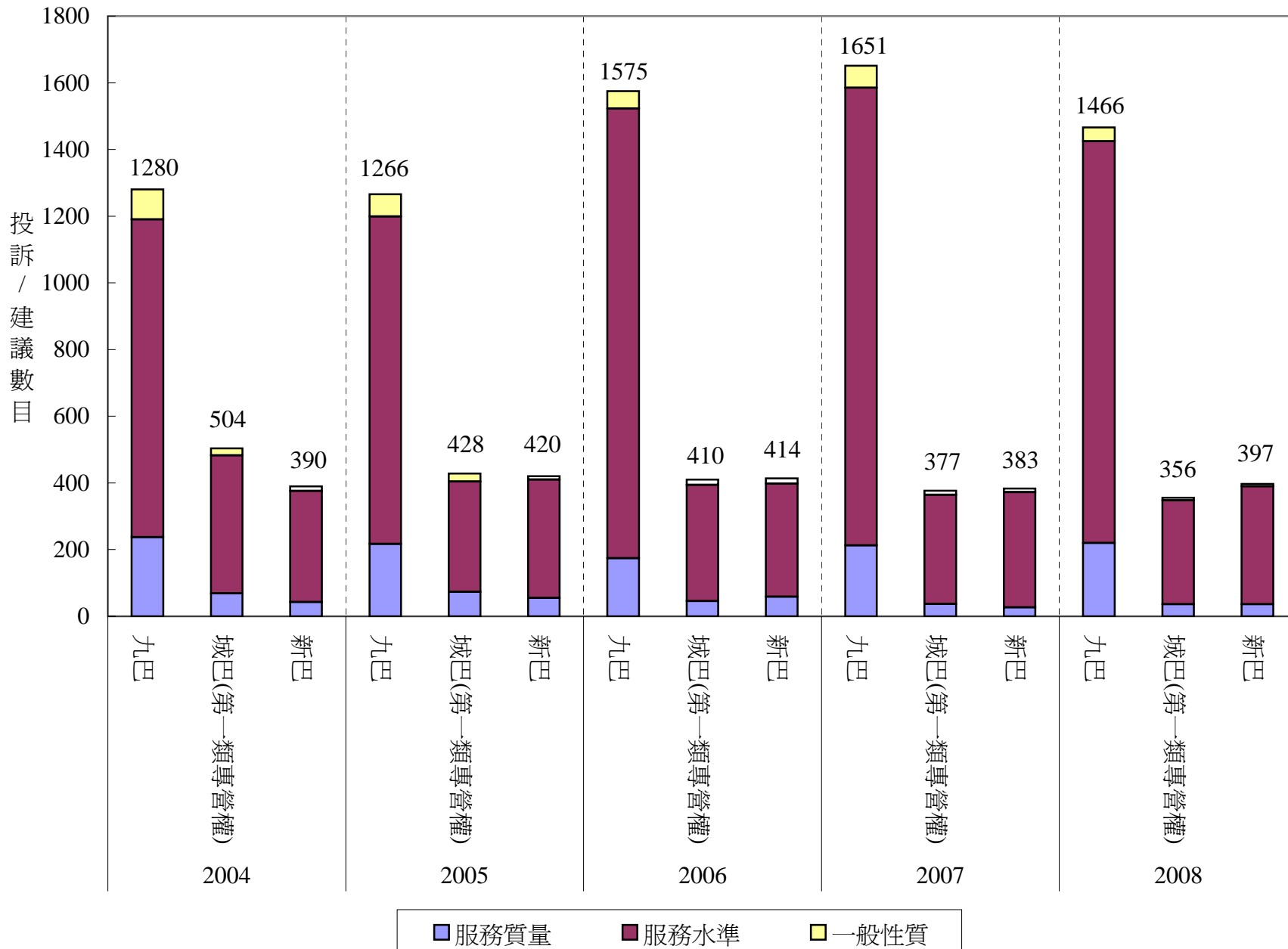
有關專營巴士服務的投訴及建議

<u>巴士公司</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>增/減</u>	
九巴	1 651 (1.85)	1 466 (1.68)	-11.2%	(-9.2%)
城巴(第一類專營權)	377 (2.70)	356 (2.55)	-5.6%	(-5.6%)
城巴(第二類專營權)	72 (3.26)	89 (4.03)	+23.6%	(+23.6%)
新巴	383 (3.06)	397 (3.36)	+3.7%	(+9.8%)
新大嶼山巴士	44 (2.73)	52 (3.02)	+18.2%	(+10.6%)
龍運巴士	41 (1.48)	52 (1.80)	+26.8%	(+21.6%)
過海隧巴	777 (3.75)	654 (3.25)	-15.8%	(-13.3%)
港鐵接駁巴士	22 (0.44)	56 (1.05)	+154.5%	(+138.6%)
合計	3 367 (2.33)	3 122 (2.20)	-7.3%	(-5.6%)

註：(1) 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴或建議數目。

(2) 過海隧巴服務由九巴、城巴及新巴聯合經營，因此投訴及建議不能再按各間巴士公司分類。

在二零零四至零八年間接獲有關九巴、城巴(第一類專營權)及新巴服務的投訴及建議

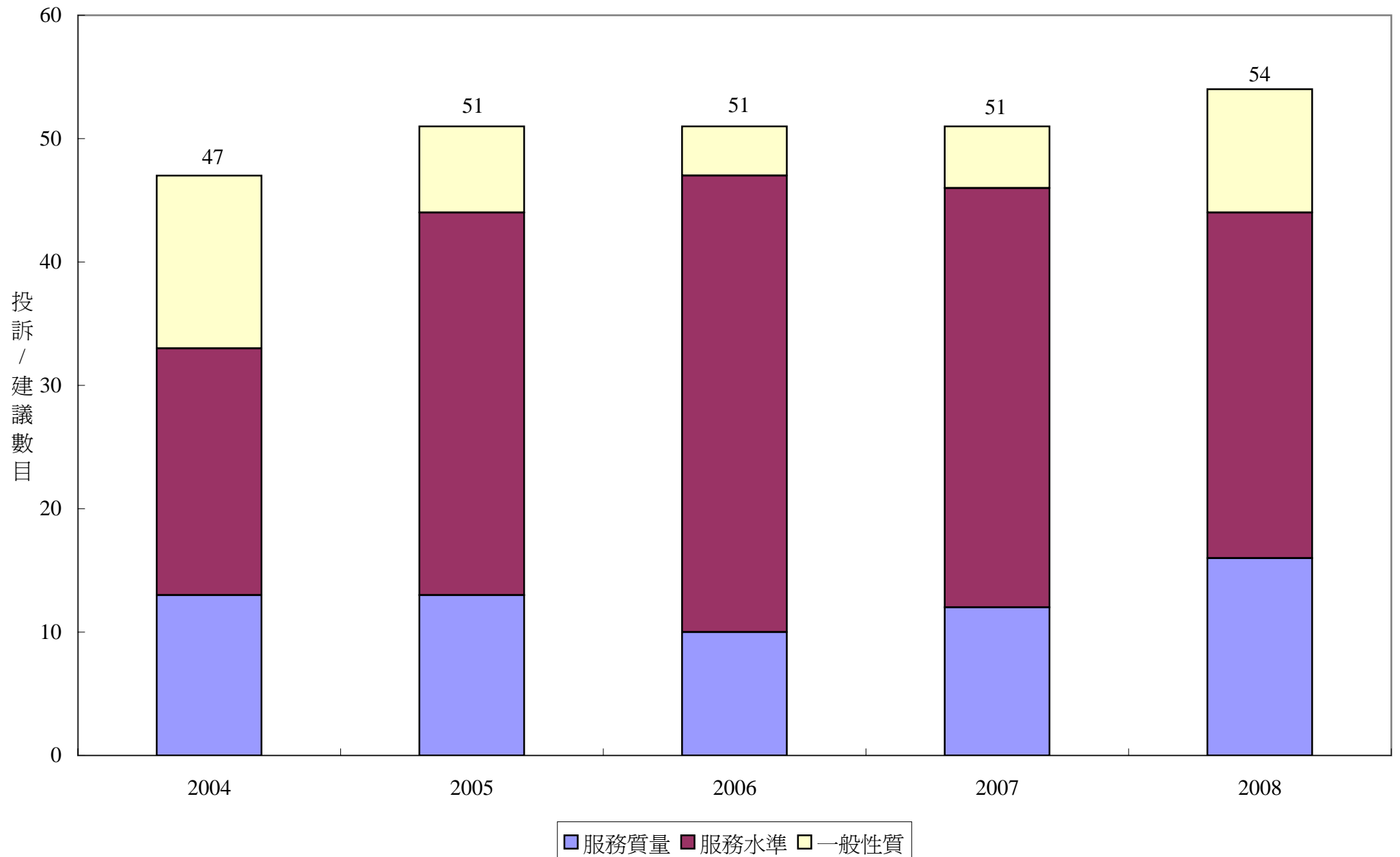


有關居民巴士服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量			
(1) 班次	7	10	+42.9%
(2) 路線	-	1	-
(3) 服務時間	1	1	-
(4) 設置車站	4	4	-
小計	12	16	+33.3%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	7	6	-14.3%
(2) 路線依循情況	1	-	-
(3) 駕駛行為不當	16	15	-6.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	3	4	+33.3%
(5) 濫收車費	-	-	-
(6) 清潔	1	1	-
(7) 車輛狀況	5	1	-80.0%
(8) 乘客服務及設施	1	1	-
小計	34	28	-17.6%
(C) 一般性質*	5	10	+100.0%
合計	51	54	+5.9%

* 這些投訴主要是有關提供居民巴士服務的旅遊巴士引致交通阻塞。

在二零零四至零八年間接獲有關居民巴士服務的投訴及建議



有關專線小巴服務的投訴及建議

投訴/建議性質	<u>2007</u>	<u>2008</u>	增/減
(A) 服務質量			
(1) 班次	370	282	-23.8%
(2) 路線	23	35	+52.2%
(3) 服務時間	15	12	-20.0%
(4) 設置車站	41	27	-34.1%
小計	449	356	-20.7%
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	428	525	+22.7%
(2) 路線依循情況	116	116	-
(3) 駕駛行為不當	768	658	-14.3%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	956	865	-9.5%
(5) 濫收車費	80	69	-13.8%
(6) 清潔	18	10	-44.4%
(7) 車輛狀況	58	37	-36.2%
(8) 乘客服務及設施	77	73	-5.2%
小計	2 501	2 353	-5.9%
(C) 一般性質*	70	89	+27.1%
合計	3 020	2 798	-7.4%

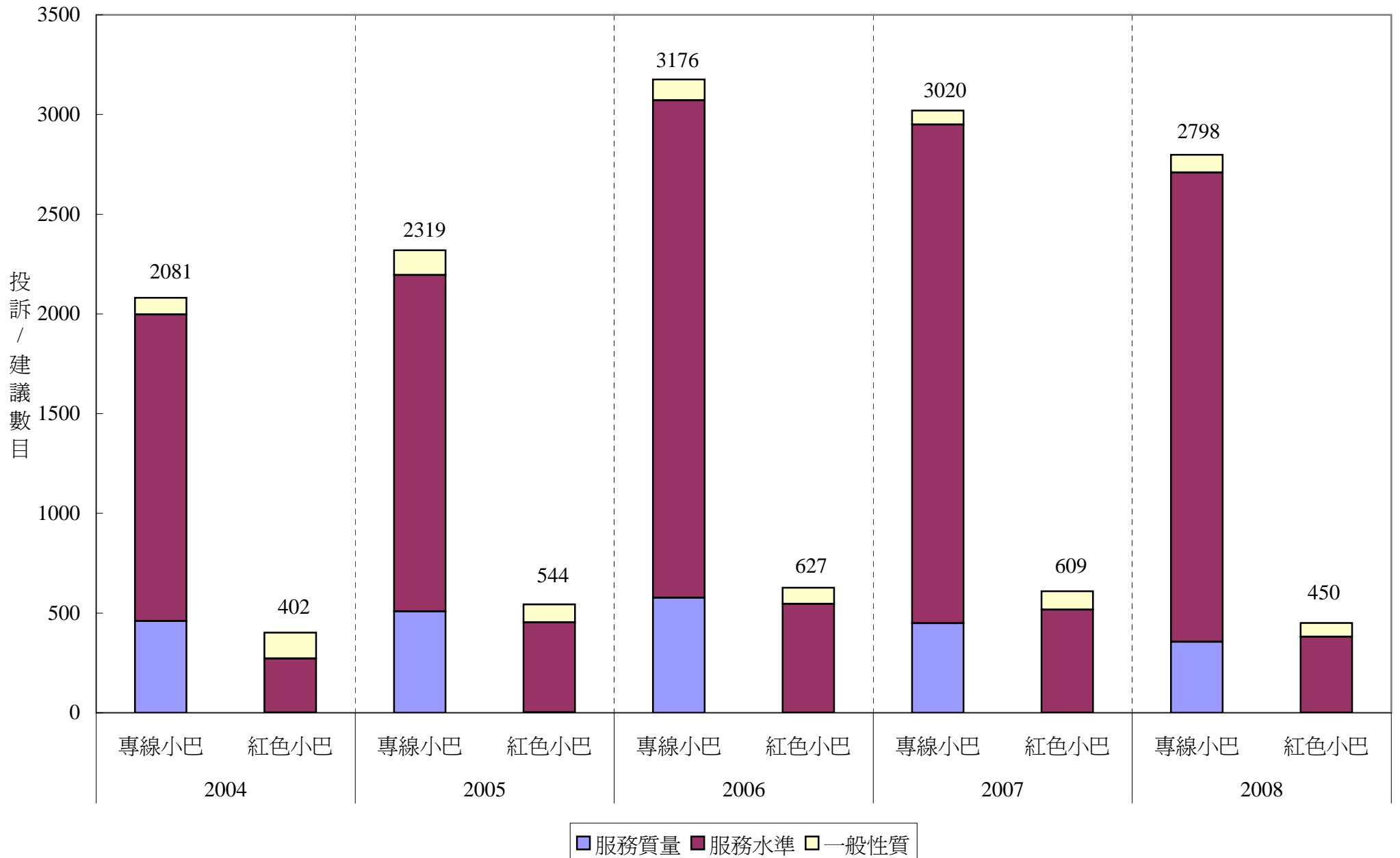
* 這些投訴主要是有關專線小巴引致交通阻塞。

有關紅色小巴服務的投訴及建議

<u>投訴/建議性質</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>增/減</u>
(A) 服務質量	-	-	-
(B) 服務水準			
(1) 服務班次	-	-	-
(2) 路線依循情況	-	-	-
(3) 駕駛行為不當	320	244	-23.8%
(4) 員工(包括司機)行為 及工作表現	162	107	-34.0%
(5) 濫收車費	5	10	+100.0%
(6) 清潔	-	1	-
(7) 車輛狀況	23	14	-39.1%
(8) 乘客服務及設施	7	5	-28.6%
小計	517	381	-26.3%
(C) 一般性質*	92	69	-25.0%
合計	609	450	-26.1%

* 這些投訴主要是有關紅色小巴引致交通阻塞。

在二零零四至零八年間接獲有關專線小巴及紅色小巴服務的投訴及建議



有關的士服務的投訴及建議

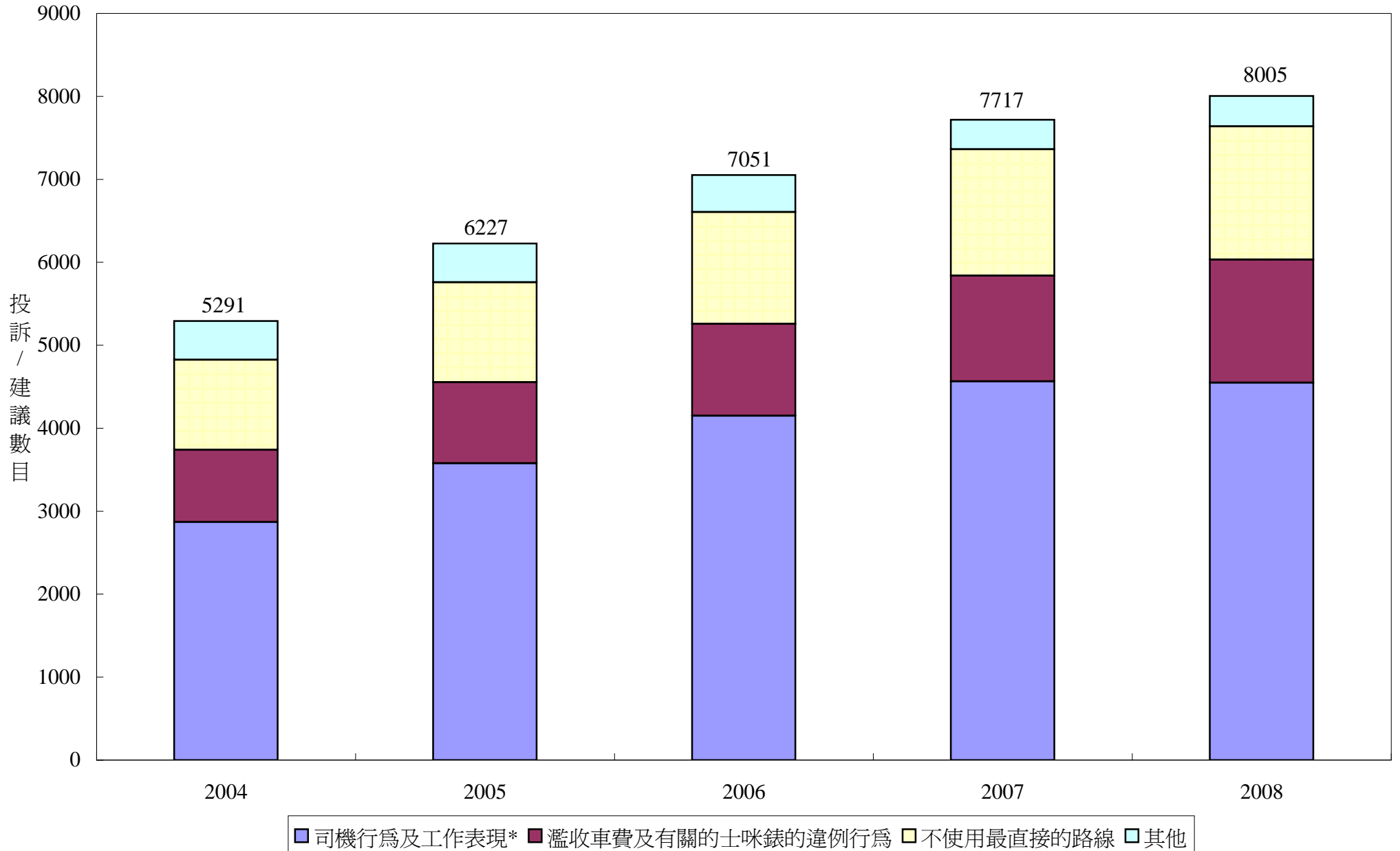
投訴/建議性質	2007	2008	增/減
的士司機違規行爲			
(a) 司機行爲及工作表現			
(i) 舉止無禮和不守規矩	1 726	1 785	+3.4%
(ii) 拒載	1 384	1 495	+8.0%
(iii) 兜客	21	13	-38.1%
(iv) 拒絕駛達目的地	382	355	-7.1%
(v) 未有展示司機證	45	35	-22.2%
(vi) 不正確展示司機證	8	6	-25.0%
	3 566	3 689	+3.4%
(b) 駕駛行爲不當	1 000	860	-14.0%
(c) 濫收車資	730	1 005	+37.7%
(d) 有關的士咪錶的違規行爲	543	478	-12.0%
(e) 不使用最直接的路線	1 524	1 606	+5.4%
	7 363	7 638	+3.7%
其他			
(a) 的士阻塞	255	245	-3.9%
(b) 其他	99	122	+23.2%
	354	367	+3.7%
小計	7 717	8 005	+3.7%

轉交警方處理之的士司機違規行為個案的結果
(二零零八年一月至十二月)

	個案數目		百分比	
(i) 已被票控	170	(140)	14	(17)
(ii) 投訴人撤銷投訴	463	(231)	38	(29)
(iii) 警方認為無足夠證據進一步處理	583	(438)	48	(54)
	<hr/>		<hr/>	
合計	1 216	(809)	100	(100)
	<hr/>		<hr/>	

註：括號內的數字是二零零七年的數字，以作比較。

在二零零四至零八年間接獲有關的士服務的投訴及建議



* 包括駕駛行為不當

有關鐵路服務的投訴及建議

鐵路公司	2007	2008	增/減	
港鐵 ^{註一}				
第 1 組	136	115	-15.4%	
第 2 組	356 ^{註二}	702 ^{註三}	+97.2%	
	492 (0.37) ^{註四}	817 (0.62)	+66.1%	(+67.6%)
第 3 組	30 (0.22)	24 (0.17)	-20.0%	(-22.7%)
小計	522 (0.36)	841 (0.58)	+61.1%	(+61.1%)
電車	51 (0.62)	15 (0.18)	-70.6%	(-71.0%)
山頂纜車	3 (0.61)	4 (0.80)	+33.3%	(+31.1%)
合計	576 (0.37)	860 (0.56)	+49.3%	(+51.4%)

^{註一} 為方便比較，港鐵服務分為下列組別：

第 1 組 - 港島線、觀塘線、荃灣線、東涌線、迪士尼線、將軍澳線及機場快線

第 2 組 - 東鐵線、西鐵線及馬鞍山線

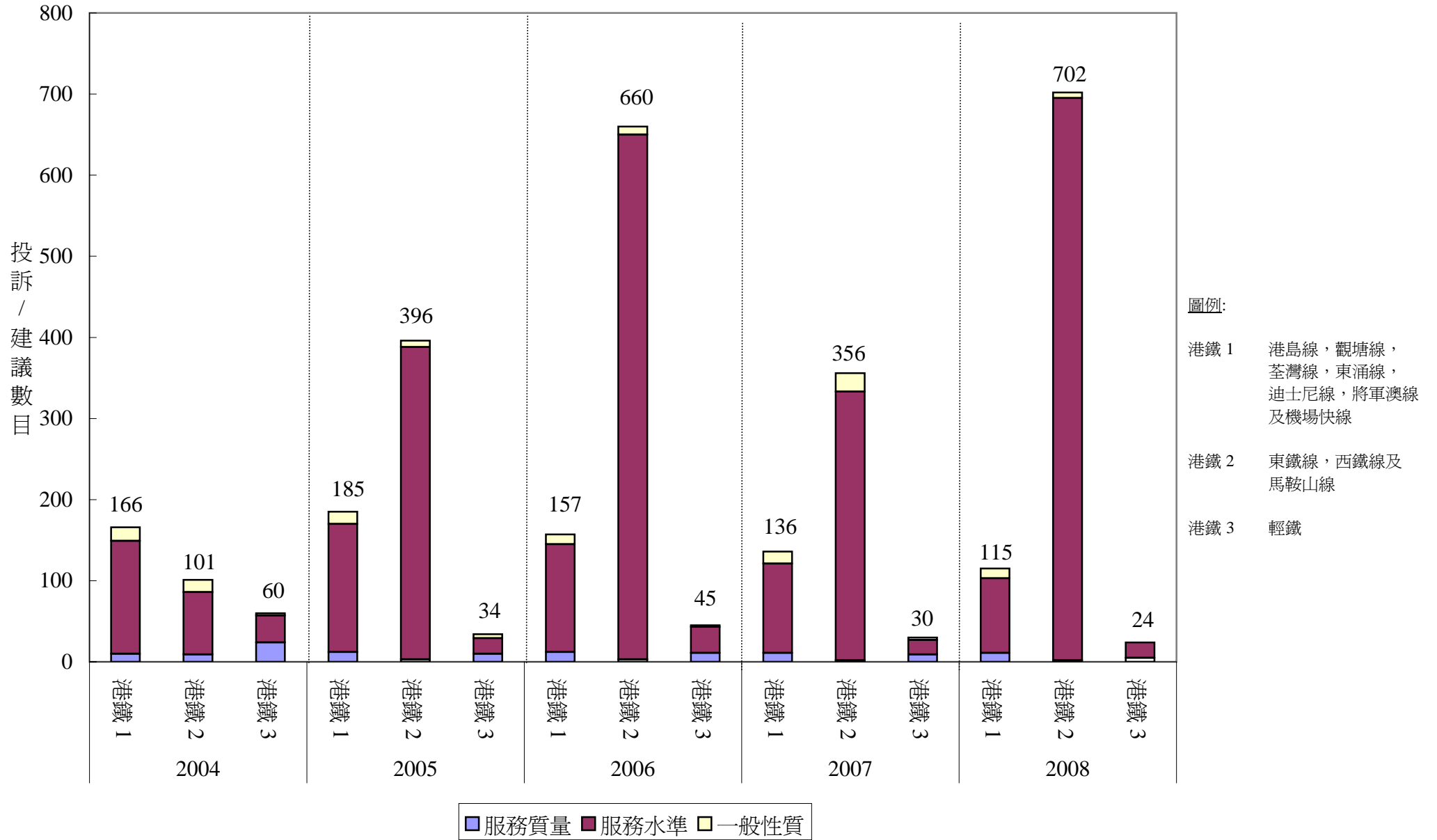
第 3 組 - 輕鐵

^{註二} 包括由 15 名投訴人提出的 283 宗有關在列車上播放視聽節目的投訴。

^{註三} 包括由 11 名投訴人提出的 631 宗有關在列車上播放視聽節目的投訴。

^{註四} 括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴或建議數目。港鐵第 1 組及第 2 組每百萬乘客人次計的投訴或建議數目，無法分開計算。

在二零零四至零八年間接獲港鐵服務的投訴及建議

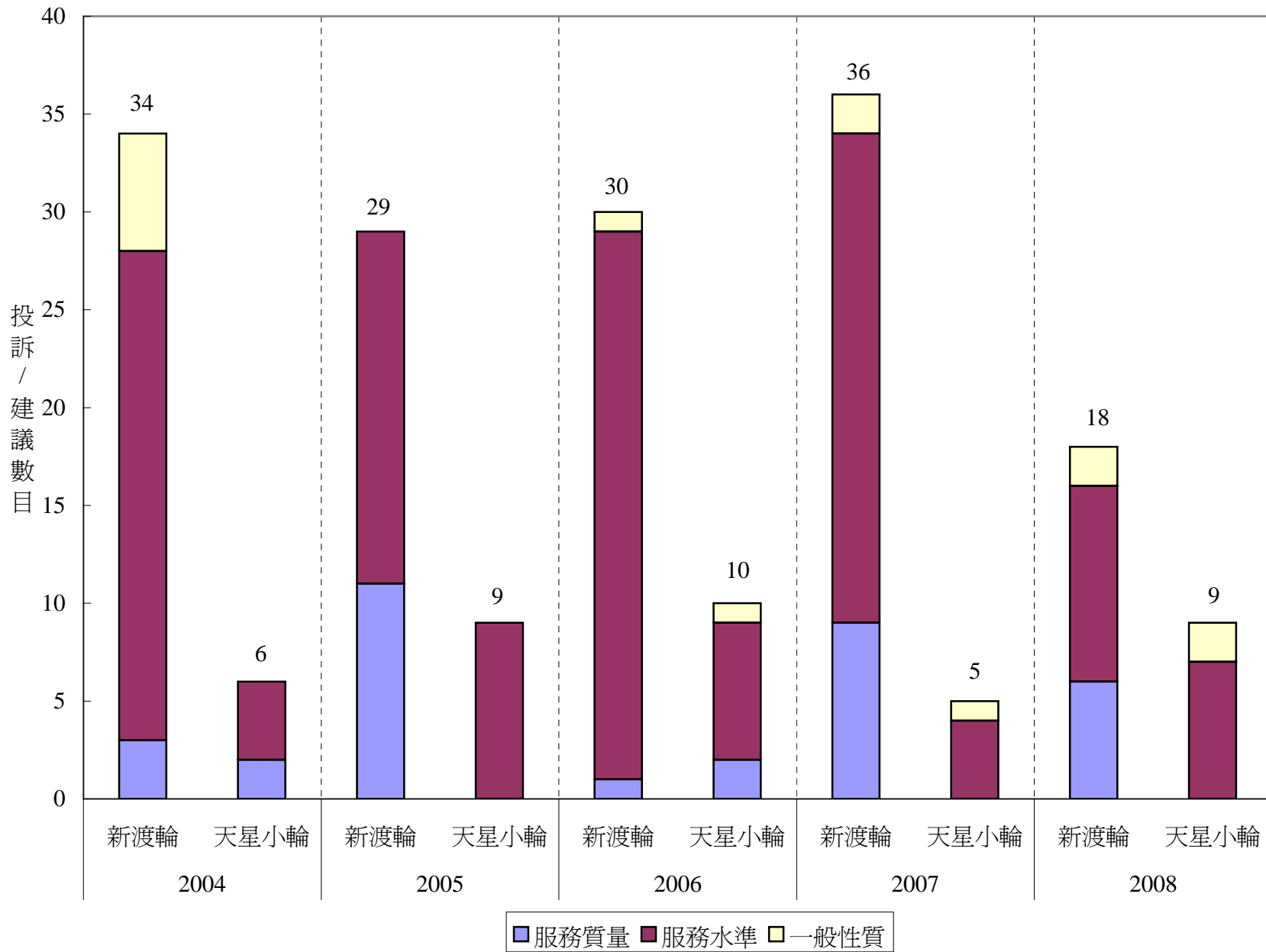


有關渡輪服務的投訴及建議

<u>渡輪公司</u>	<u>2007</u>		<u>2008</u>		<u>增/減</u>	
新渡輪	36	(2.42)	18	(1.31)	-50.0%	(-45.9%)
天星小輪	5	(0.19)	9	(0.36)	+80.0%	(+89.5%)
其他渡輪	21	(1.57)	36	(2.42)	+71.4%	(+54.1%)
合計	62	(1.15)	63	(1.17)	+1.6%	(+1.7%)

註：括號內的數字是每百萬乘客人次計的投訴/建議數目。

在二零零四至零八年間接獲有關新渡輪及天星小輪服務的投訴及建議



有關交通及道路情況的投訴及建議

投訴/建議性質	2007	2008	增/減
交通情況			
(a) 交通擠塞	663	484	-27.0%
(b) 交通管理	255	232	-9.0%
(c) 增設交通標誌及設備	126	99	-21.4%
(d) 泊車設施	140	82	-41.4%
小計	1 184	897	-24.2%
道路維修			
(a) 道路情況	167	129	-22.8%
(b) 交通標誌及設備	137	141	+2.9%
(c) 行車道標記	14	21	+50.0%
小計	318	291	-8.5%
法例執行			
(a) 違例泊車	1 492	1 418	-5.0%
(b) 其他執法事宜	1 476	1 082	-26.7%
小計	2 968	2 500	-15.8%
合計	4 470	3 688	-17.5%

有關交通及道路情況的投訴及建議的分區數字
(二零零八年一月至十二月)

地區	港島				九龍					新界								其他 (一般事宜 及隧道區域等)	合計	
	東區	灣仔	中西區	南區	觀塘	黃大仙	九龍城	深水埗	油尖旺	北區	大埔	沙田	元朗	屯門	荃灣	葵青	西貢			離島
投訴/建議性質																				
<u>交通情況</u>																				
(a) 交通擠塞	20	55	65	33	25	10	39	18	75	4	11	25	15	23	26	20	15	2	3	484
(b) 交通管理	14	22	15	5	15	6	12	17	25	6	8	12	21	10	15	10	12	6	1	232
(c) 增設交通標誌及設備	8	10	4	4	6	7	7	5	5	-	3	4	5	4	8	8	6	2	3	99
(d) 泊車設施	4	4	12	4	4	4	10	4	5	2	4	3	4	3	5	4	5	1	-	82
小計	46	91	96	46	50	27	68	44	110	12	26	44	45	40	54	42	38	11	7	897
<u>道路維修</u>																				
(a) 道路情況	3	7	9	7	10	6	10	17	5	4	5	5	10	10	10	3	4	3	1	129
(b) 交通標誌及設備	11	3	10	5	6	7	9	8	14	4	4	16	9	12	6	6	7	3	1	141
(c) 行車道標記	-	2	1	1	3	1	4	2	2	-	-	3	-	-	-	1	1	-	-	21
小計	14	12	20	13	19	14	23	27	21	8	9	24	19	22	16	10	12	6	2	291
<u>法例執行</u>																				
(a) 違例泊車	118	100	116	52	86	71	95	99	174	30	33	93	67	67	75	66	63	11	2	1418
(b) 其他執法事宜	68	90	94	34	69	23	119	74	133	24	33	67	46	36	63	53	32	10	14	1082
小計	186	190	210	86	155	94	214	173	307	54	66	160	113	103	138	119	95	21	16	2500
合計	246	293	326	145	224	135	305	244	438	74	101	228	177	165	208	171	145	38	25	3688